



ЗАСЕДАНИИ

г. Таллинн,



ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ Nr.CH-1/9

(для чартерных авиарейсов и авиатуров в Турцию)

УТВЕРЖДЕНО НА

ПРАВЛЕНИЯ А/О "АНХЕЛ"

"01" февраля 2002 г.

председатель правления

С.САЛЬНИКОВ

А/О "АНХЕЛ", именуемое в дальнейшем *Anhel Tours*, в лице председателя правления Сергея Сальникова, действующее на основании Устава, установило следующие правила для **Клиентов**, пользующихся турами или авиабилетами, проданными *Anhel Tours*, а именно:

1. *Anhel Tours* предоставляет *Клиенту* туристические услуги в соответствии с условиями и объемом, указанными в ваучере и авиабилете.

1.1. Стоимость туристических услуг определена в таблице цен *Anhel Tours*.

1.2. Перевозка *Клиентов* осуществляется посредством чартерных рейсов на самолетах эстонских авиакомпаний или на самолетах страны отправления/назначения по действующим в гражданской авиации правилам международных перевозок.

1.3. Каждому пассажиру предоставляется право бесплатной перевозки не более (!) 15 кг багажа. Из-за ограничений по максимальному взлетному весу самолета, пассажиру может быть отказано в перевозке части багажа, превышающей отметку «15 кг».

1.4. На всех чартерных рейсах, организуемых *Anhel Tours*, курение запрещено.

2. ГАРАНТИИ

2.1. Продавая туры (авиабилеты), *Anhel Tours* принимает на себя обязательства:

а) предоставлять *Клиенту* необходимые информационные материалы и программу тура;
б) при условии своевременной передачи Клиентом всех необходимых документов, которые соответствуют действующим в Эстонской Республике в настоящее время правилам о въезде /выезде, оформить соответствующие выездные документы (ваучеры, визы и т.п.) из Эстонской Республики в страну назначения.

в) обеспечить авиатур в соответствии с ваучером и авиабилетом.

г) по дополнительной заявке *Клиента* и включении затрат в стоимость тура произвести медицинское страхование *Клиента* в эстонской страховой фирме Sampo Kindlustus или другой устраивающей

Клиента страховой фирме.

2.2. В случае нарушения сроков оплаты и подачи документов *Anhel Tours* может аннулировать обязательство о продаже тура или предоставить место в тургруппе на более поздний срок.

2.3. *Anhel Tours* сохраняет за собой право в особых случаях заменять отель на равнозначный (по категории, сервису и расстоянию до моря) или категорией выше. *Anhel Tours учитывает* все пожелания Клиента относительно размещения в отеле (с видом на море, с видом на парк, конкретный этаж, наличие балкона и т.п.), но **не может гарантировать** этого, равно как **и нести ответственность** за частичное или полное невыполнение этих пожеланий.

2.4. *Anhel Tours* сохраняет за собой право заменять одну авиакомпанию на другую (не понижая по сервису класс самолета) для выполнения своих обязательств перед *Клиентом*. При такой замене все дополнительные расходы по авиаперелету и трансферам покрывает только *Anhel Tours*.

3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.

3.1. *Anhel Tours* не несет ответственность перед *Клиентом*:

-В случае отказа Пограничного Департамента в разрешении на выезд *Клиента* из Эстонской Республики или на въезд *Клиента* в страну назначения по причинам, не зависящим от *Anhel Tours* (фальсификация или исправления выездных документов, persona non-grata и другие запреты).

-В случае отказа посольства или визового офиса в аэропорту страны назначения, или посольств транзитных стран в оформлении виз по независящим от *Anhel Tours* причинам.

-В случае повышения стоимости визы в аэропорту назначения по сравнению с первоначально опубликованной стоимостью.

-В случае нарушения таможенных правил *Клиентом*. (ЕСЛИ КЛИЕНТ БЫЛ ЗАДЕРЖАН НА ТАМОЖЕННОМ ИЛИ ПОГРАНИЧНОМ КОНТРОЛЕ (НЕ ПО ВИНЕ *Anhel Tours*), В РЕЗУЛЬТАТЕ ЧЕГО НЕ СМОГ ВЫЛЕТЕТЬ ИЗ АЭРОПОРТА, ТО В ЭТОМ СЛУЧАЕ ДЕЙСТВУЮТ САНКЦИИ ЗА АННУЛЯЦИЮ ТУРА, ДЕЙСТВУЮЩИЕ В РАЗДЕЛАХ 4 и 5)

-За опоздание, задержку или неявку клиента в аэропорт, отель или к месту подачи трансфера по независящим от *Anhel Tours* причинам.

-За выполнение услуг, не предусмотренных в настоящих правилах и исходящих от третьих лиц.

-За гостиничный сервис.

-За потерю или порчу багажа.

-В случае, если *Клиент* забыл своевременно получить на руки (или оформить) страховой полис.

(**Внимание:** наличие у себя индивидуального страхового полиса перед вылетом каждый *Клиент* обязан проверить самостоятельно(!), даже если страховой полис был оплачен в офисе *Anhel Tours*).

3.2. *Клиент* несет все расходы и всю ответственность от исков третьих лиц в связи с нарушением *Клиентом* законодательства страны пребывания. Если *Anhel Tours* оплачивает такие возникшие расходы по требованию иносфирмы, то *Клиент* компенсирует *Anhel Tours* эти расходы в течении 3 дней по прибытии в Эстонскую Республику.

3.3. При просрочке платежей по п.3.2. *Клиент* уплачивает *Anhel Tours* пени в размере 0,1% от суммы платежа за каждый просроченный день.

3.4. При переносе, отмене или изменении существенных условий тура (авиарейса) *Anhel Tours* немедленно информирует *Клиента*.

4. Условия аннуляции тура.

Клиент имеет право аннулировать тур на следующих условиях:

4.1. Не позднее, чем за 31 день до начала тура, оплатив *Anhel Tours* услугу за оформление тура в размере 500 крон на каждого взрослого и 250 крон на каждого ребенка до 12 лет(не включая 12);

4.2. От 30-ти до 21-го дня до начала тура, оплатив 20% от стоимости тура.

4.3. От 20-ти до 14-ти дней до начала тура, оплатив 30% от стоимости тура.

4.4. От 13-ти до 4-х дней до начала тура, оплатив 50% от стоимости тура.

4.5. Менее 3-х дней до начала тура, оплатив 100% от стоимости тура.

5. Условия аннуляции авиабилета.

Клиент имеет право аннулировать авиабилет на следующих условиях:

5.1. Не позднее, чем за 31 день до даты вылета, оплатив *Anhel Tours* услугу за оформление авиабилета в размере 500 крон на каждого взрослого и 250 крон на каждого ребенка до 12 лет(не включая 12);

5.2. От 30 до 21 дня до даты вылета, оплатив 30% от стоимости авиабилета.

5.3. От 20 до 14 дней до даты вылета, оплатив 50% от стоимости авиабилета.

5.4. Менее 13 дней до даты вылета, оплатив 100% от стоимости авиабилета.

6. РЕКЛАМАЦИИ

6.1. Любая рекламация относительно полученного обслуживания должна сообщаться *Anhel Tours* письменно в срок не позднее 3 дней после завершения тура (авиарейса). Срок подачи рекламаций установлен принимающими фирмами (курортами, отелями), поэтому рекламации, поданные в более поздний срок, *Anhel Tours* не сможет принять к рассмотрению.

7. Право *Anhel Tours* делать изменения в программе тура.

7.1. Если *Anhel Tours* не может осуществить программу тура в опубликованной изначально форме по обстоятельствам, не подчиняющимся его контролю, *Anhel Tours* имеет право заменить отель или

средство перевозки, изменить расписание или произвести в программе тура прочие изменения, но при условии, что качество и характер тура от этого существенно не изменятся.

Об изменениях тура *Anhel Tours* обязуется немедленно извещать каждого *Клиента*.

7.2. Если на рейс зарегистрировалось значительно меньше *Клиентов*, чем нужно для проведения намеченной программы, *Anhel Tours* имеет право изменить средство перевозки, расписание и маршрут в том случае, если характер рейса от этого не меняется. В случае несогласия на предложенную замену *Клиент* незамедлительно получает всю оплаченную им сумму обратно.

8. Право *Anhel Tours* отменить тур (авиарейс).

8.1. *Anhel Tours* имеет право отменить тур (авиарейс), если:

8.1.1. на рейс не набирается необходимое число пассажиров. *Anhel Tours* обязан незамедлительно известить *Клиентов* об отмене рейса;

8.1.2. в стране назначения/отправления или соседней с ней стране произошли явления непреодолимой силы (война, природные бедствия, нелетная погода, забастовки и т.д.) или, если тур представляет опасность для *Клиентов*; в этом случае *Клиенту* возвращается вся оплаченная им ранее сумма.

8.1.3. *Клиент* (или его агентство) не оплатили полностью и в указанные сроки свой тур (авиабилет).

8.2. Если *Anhel Tours* отменяет тур (авиарейс) из-за малочисленности участников, *Клиент* имеет право выбрать другой такой же по уровню и по цене тур, если это не принесет больших необоснованных затрат для *Anhel Tours*. Если тур, на который произошла замена, дешевле, *Клиенту* возвращается разница в цене.

8.3. Если *Клиент* не желает замены тура, *Anhel Tours* возвращает этому *Клиенту* всю уплаченную сумму.

9. Ошибки и извещение о них.

9.1. Ошибкой нельзя считать незначительные, но необходимые изменения, которые можно было предположить, учитывая страну назначения и характер тура.

9.2. Ошибкой не считается также изменение времени вылета самолета (вылет из Таллинна раньше или позже планируемого или прибытие в пункт назначения раньше или позже запланированного), если изменение обусловлено причинами, не подчиняющимися контролю *Anhel Tours* и не превышает 8 часов. Если причиной изменения расписания полетов является перегрузка воздушного пространства, распоряжения центра управления полетом, погодные условия (нелетная погода) или другие уважительные причины, то время разрешенных изменений 16 часов.

9.3 Ошибкой нельзя считать замену отеля на равнозначный или категорией выше, если причиной замены является часто практикуемое отелями перебронирование мест.

9.4. Ошибкой *Anhel Tours* нельзя считать недостаточную или неточную информацию данную агентством-посредником (другим бюро путешествий), продавшим тур *Anhel Tours*. В таком случае за точность информации отвечает агентство-посредник.

9.5. Извещение об ошибках и недостатках.

О недостатках следует немедленно(!) оповестить представителей принимающей фирмы и *Anhel Tours* и/или того, кто оказывает данную услугу. Если же возникшую проблему невозможно решить на месте, необходимо как можно быстрее сообщить об этом в офис *Anhel Tours* (в Таллинне), но не позднее 3 дней после возвращения из тура. Если *Клиент* желает получить компенсацию за неполученную и/или неудовлетворительно оказанную услугу, необходимо к жалобе приложить оригиналы квитанций или другие справки, подтверждающие обоснованные дополнительные затраты. Без вышеуказанных действий, *Клиент* теряет право на компенсацию за недостатки.

10. Возмещение ущерба.

10.1. *Anhel Tours* возмещает ущерб, причиненный здоровью и имуществу *Клиента*, если это вытекает из действия (бездействия) *Anhel Tours* или его представителя и не покрывается страховкой путешествия. Возмещению подлежат, например, неполученные услуги (кроме бесплатных услуг, экскурсий и информационных часов), дополнительные документально подтвержденные затраты, возникшие из-за ошибки *Anhel Tours*. Ущербом можно считать существенное несоответствие в обещанных *Клиенту* и реальных условиях проживания в отеле или других условиях тура (за исключением раздела 8 и п.9.3.).

10.2. Если ошибка исправлена и нанесенный ущерб возмещен на месте, у *Клиента* нет права требовать возмещения ущерба второй раз в Эстонии.

10.3. *Anhel Tours* не отвечает за ущерб, который произошел по независящим от него причинам (непреодолимые силы).

10.4. *Anhel Tours* не отвечает за ущерб, причиной которого стали действия самого *Клиента* или его халатность.

10.5. *Anhel Tours* не несет ответственность в случае, если *Клиент* окажется жертвой преступления.

10.6. *Anhel Tours* не несет ответственность, если погода во время отдыха не отвечает средним годовым показателям и, вместо солнца, например, идут дожди.

10.7. *Anhel Tours* не несет ответственность за технические неполадки в отеле или неисправность транспорта, а также за вину (или бездеятельность) персонала отеля или водителя транспорта. *Anhel Tours* приложит все силы для решения подобных проблем.

10.8. *Anhel Tours* не несет ответственность, если фирма-посредник (местное турбюро, отель и т.п.) обанкротится, значительно поднимет цены или, по какой-либо другой причине окажется неприемлемой. *Anhel Tours*, со своей стороны, приложит все усилия, чтобы, возникшие в подобной ситуации проблемы прошли для *Клиента* безболезненно. В связи с этим *Anhel Tours* оставляет за собой право в случае необходимости заменять один отель на другой (равнозначный).

10.9. *Anhel Tours* не несет ответственность за техническую организацию полетов, авто- и морского транспорта. Ответственность за пропавший багаж несет транспортная компания.

10.10. Требование о возмещении ущерба следует предъявлять не позднее 3 дней после окончания тура.

10.11. Если *Клиент* не использовал какие-либо услуги, входящие в стоимость поездки, он не имеет права получить деньги обратно.

11. Раннее заселение (early check-in) или поздняя выписка из номеров отеля (late check-out):

11.1 В связи с тем, что для чартерных рейсов время вылетов и прилетов может иногда меняться по независящим от *Anhel Tours* причинам и, самолет может прибывать или вылетать в/из страну(ы) назначения в разное время суток, клиент должен знать некоторые международные нормы по заселению и выписке из отеля, а именно:

-Время заселения в номер (check-in time) по международным правилам после 12:00 (обычно в интервале 12:00-14:00 по местному времени)

-Время выписки из номера отеля (check-out time) по международным правилам 11.00-12.00 дня (по местному времени).

11.2. Если клиент прибывает в отель раньше положенного времени заселения или хочет выписаться из номера отеля позже положенного времени выписки, то *Anhel Tours* приложит максимум усилий для организации раннего заселения (early check-in) или поздней выписки (late check-out) без доплаты или по желанию *Клиента* с доплатой. В случае отказа в раннем заселении, клиенту следует подождать назначенного для заселения в номер времени в ресепшн-холле отеля или, оставив багаж в камере хранения, клиент может начать пользоваться услугами на территории отеля, а затем вернуться и получить ключи от номера. В случае поздней выписки *Клиент* обязан обратиться в ресепшн отеля за несколько дней до отъезда и вежливо попросить о поздней выписке из своего номера у работника ресепшн отеля. В случае отказа в поздней выписке, Клиент будет обязан освободить номер в расчетное время, но может оставаться в отеле, сдав вещи в камеру хранения.

12. Льготные авиатуры:

12.1 *Льготные авиатуры* могут формироваться не ранее 2 недель до даты вылета и только после поступления информации о скидках из конкретных отелей.

Информацию о «горящих» или льготных авиатурах Anhel Tours рассылает по электронной почте, всем клиентам и агентствам, сообщившим свои электронные адреса в офис *Anhel Tours*.

Для регистрации своих e-mail адресов Вы можете использовать раздел «контакт» на нашем сайте www.anheltours.ee.

13. Время действия и толкование условий авиатура.

13.1. Настоящие условия авиатура (Правила обслуживания Клиентов) являются обязательными для обеих сторон с момента частичной или полной оплаты авиатура *Клиентом*.

13.2. Все разногласия, которые могут возникнуть по настоящим условиям авиатура (Правилам обслуживания Клиентов) разрешаются путем переговоров. В случае, если разногласия остаются неразрешенными, они передаются на рассмотрение в Департамент по защите прав потребителя.

С ПРАВИЛАМИ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ Nr.СН-1/9 (для чартерных авиарейсов и авиатуров в Турцию и Болгарию) ОЗНАКОМЛЕН(А), ВОЗРАЖЕНИЙ НЕ ИМЕЮ, О ЧЕМ СВИДЕТЕЛЬСТВУЮ СВОЕЙ ПОДПИСЬЮ (за себя и свою семью):

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	
16.	
17.	
18.	
19.	
20.	
21.	
22.	
23.	
24.	

С ПРАВИЛАМИ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ №.СН-1/9 (для чартерных авиарейсов и авиатуров в Турцию) ОЗНАКОМЛЕН(А), ВОЗРАЖЕНИЙ НЕ ИМЕЮ, О ЧЕМ СВИДЕТЕЛЬСТВУЮ СВОЕЙ ПОДПИСЬЮ (за себя и свою семью):

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	
16.	
17.	
18.	
19.	
20.	
21.	
22.	
23.	
24.	
25.	
26.	
27.	
28.	
29.	
30.	
31.	